

**ABRIL/2019**

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - ABRIL/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de abril, o SIC realizou **238 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Abril/2019 | **238** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Abril/2019 | **5** |

**RECORDE**

Desde a implantação do SIC, em 2012, registramos em abril o maior número de solicitações já registradas em um mês.

RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS POR MÊS - ABRIL/2019

Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

* Janeiro/2019: 206 demandas;
* Agosto/2018: 198 demandas;
* Outubro/2018: 178 solicitações.

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – ABRIL/2019**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – ABRIL 2019 E 2018**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – ABRIL/2019**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM ABRIL 2019 E 2018**

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – ABRIL/2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **142** |
| Obras | 115 |
| Desapropriações | 26 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Operação** | **34** |
| Ocorrências | 19 |
| Relatórios Operacionais | 11 |
| Procedimento Operacional | 2 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Estratégia Operacional | 1 |
| **Serviços ao Cliente** | **14** |
| Apoio a estudantes | 14 |
| **Recursos Humanos** | **9** |
| Plano de Carreira | 3 |
| Certidões/Declarações | 2 |
| Quadro de Empregados | 2 |
| Concursos | 1 |
| Organograma | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **6** |
| Cronograma/Prazos | 5 |
| Licitações | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **6** |
| Pesquisa Origem/Destino | 4 |
| Mapa Rede Futura | 2 |
| **Financeiro** | **6** |
| Negócios | 3 |
| Balanço | 2 |
| Receitas e Despesas | 1 |
| **Engenharia/Manutenção** | **5** |
| Equipamentos | 3 |
| Obras de Manutenção | 2 |
| **Administração/Institucional** | **4** |
| Contratos | 4 |
| **Visitas ao Metrô** | **4** |
| Conheça Seu Metrô | 3 |
| Visitas Técnicas e Institucionais | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **2** |
| Licitação | 1 |
| Outros | 1 |
| **Bilhetagem** | **2** |
| Bilheterias do Bilhete Único | 1 |
| Bilheterias do Metrô | 1 |
| **Site do Metrô** | **1** |
| Informações Rápidas/Outras | 1 |
| **Fale Conosco** | **1** |
| Operação | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Licitatórios | 1 |
| **Outros** | **1** |
| **TOTAL** | **238** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM ABRIL/2019**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – ABRIL/2019**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – ABRIL/2019**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – ABRIL/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.029 visitas, com uma média de 167 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 25.790 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 29/04/2019, segunda-feira, com 309 visitantes.



**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM ABRIL/2019**

****

**Home**

Visualizações: 3299

Tempo Médio: 00:00:32

Taxa de Rejeição: 24,47%

**Relatório de expansão e obras**

Visualizações: 1950

Tempo Médio: 00:00:50

Taxa de Rejeição: 46,43%



**Pessoal**

Visualizações: 1694

Tempo Médio: 00:00:12

Taxa de Rejeição: 25,93%

**Demanda**

Visualizações: 1332

Tempo Médio: 00:01:24

Taxa de Rejeição: 32,07%

